

## חדשות 091/11 מעולם התקשורת

### עמדה: הקרב על הלקוח

מאת: אבי וייס

**לקראת פרסום דו"ח ועת חייק, מתלהט הוויכוח בין חברות התקשורת – מי יחזיק בלקוח. ספק התשתיות או ספק ה-ISP? ויכוח מיותר ששייך להיסטוריה.**

ה"קרב" (שתיארנו כאן תחת הכותרת "דמעות תנין") שהתפתח בין חברות ה-ISP והמב"ל 012 סמייל ו-013 נטוויז'ן כנגד קבוצת בזק בגין [מבצע](#) ה-Triple של בזק (שמסתיים ב-30/6/11), הוא תחילתו של מאבק מר שתכליתו: מי שולט בלקוח. בזק, בפעם הראשונה בהיסטוריה שלה, שינתה את הפרדיגמה שהלקוח מקבל חשבונות תקשורת מכמה ספקים במקביל (חשבון טלפוניה ותשתית נפרד מחשבון האינטרנט). בחברות ה-ISP, הסלולר ובהוט, חשבון משותף לכל השירותים אינו דבר חדש. היו וישנם מבצעים וחבילות כאלו **מזה שנים**. אך לאחרונה רעננה [הוט](#) את מבצעי הדאבל והטריפל שלה, כדי שיהיו תחרותיים מול החבילות החדשות של בזק.

החידוש הוא שבזק, בפעם הראשונה, נכנסת בדיוק למשבצת בו היו כל מתחרותיה. דהיינו: הלקוח מקבל One-Bill מבזק. הוא כבר לא רואה ולא אכפת לו מי ספק ה-ISP שלו. הוא משלם בחשבון החודשי שלו לבזק ותו לא. לא אכפת לו מההתחשבות הפנימית בין בזק ל-ISP. למעשה, כל השליטה בלקוח עוברת מה-ISP לספק התשתיות.

משום מה, במשך שנים הוט מציעה חבילות Triple וזה לא גרם לשום מלחמה מצד ה-ISP. אולם, כשהוט קיבלה רישיון ISP והודיעה על כוונתה להתמזג עם מירס, מה שיוביל בוודאות לחבילות תקשורת מרובעות - Quadruple Play, הכעס והחשש של ספקי ה-ISP התעורר לתחיה. במיוחד, כשבזק הצטרפה במקביל לחגיגה הזו של הוט, בדיוק עם אותו סוג של מבצע. לכן, הן רצות אל שר התקשורת והממונה על ההגבלים העסקיים. אין בזה שום תועלת.

בגישת ה-One-Bill, אין ISP. זה ברור. לא צריך אותו. לכן, סמייל ונטוויז'ן טוענות שהמבצע של בזק אינו חוקי ומצטטות אמרות של סמנכ"ל הנדסה והיועצת המשפטית של המשרד שהתנגדו כביכול לאישור של מבצע בזק. הבעיה: זה לא יעזור להן. בזק קיבלה אישור למבצע. ובצדק. אין סיבה שבזק לא תקבל אישור לאותם מבצעים שמתחרותיה עושות מזה שנים. הדבר היחיד שיש לתקן (ואכן יש כוונה לתקנו) הוא שהמחירים הסיטונאיים של בזק או הוט לתשתית החיבור לאינטרנט שקונות חברות ה-ISP מבזק \ הוט יהיה זול יותר מהמחיר שמשלם לקוח פרטי על אותה תשתית חיבור במבצעים. ברור שיש לתת הנחה לכמות, זה כלל בסיסי בעסקים.

מלבד זאת, ההמצאה של One-Bill שמלווה בתפיסה של All-In-One קיימת בעולם התקשורת יותר משני עשורים. אין בזה שום דבר חדש. לפני שני עשורים ועד לפני כעשור, עוד התקיימו דיונים ציבוריים בעולם התקשורת באם זה מה שהלקוח רוצה וצריך. התשובה מכל הדיונים והניתוחים הללו אז הייתה ברורה וחד משמעית: כן. ובזה נגמר הוויכוח. לנסות לעצור את ההתקדמות של עולם התקשורת ולנסות למנוע את הגישה של One-Bill ו-All-In-One נראית לא רק אנכרוניסטית. היא פשוט פתטית.

יתרה מכך. הגישה הזו מצדיקה את מה שוועדת חייק רוצה לעשות: לבטל את ההפרדה המבנית בשוק התקשורת (שחלה בעיקר על בזק והוט). לגבי ועדת חייק נתייחס בהרחבה

מיד. בינתיים, נציין שספקיות ISP דוגמת 012 סמייל חושבות שמטרת המבצע של בזק היא לחסל אותן (או להוריד את עכן טרום מיזוג, מה שחושבת נטוויז'ן). זאת, משום שבזק מוכרת לצרכנים קישור לאינטרנט זול יותר ממחיר החיבור שה-ISP עצמו קונה מבזק. בנוסף, להערכתן בזק גם מעוניינת לקחת את השליטה בלקוחות עוד לפני שחח"י (חברת החשמל) נכנסת עם פריסת הסיבים החדשה שלה לשוק הישראלי. הסיבה: לקוחות חח"י יהיו ספקי ה-ISP. אבל, זאת בתנאי שיהיו להן לקוחות משלהן. אם הלקוחות עברו ונמצאים בשליטת בזק או הוט, אין ל-ISP כל סיבה עסקית ויכולת לרכוש חיבורים עצמאיים ללקוחות הסופיים. הלקוחות בכלל לא רואים את אותו ISP ב-One Bill. כך לטענתן, נישאר בשוק עם דואופול של בזק והוט, ושחקני ה-ISP ייעלמו.

בבזק מבטלים ודוחים את כל הטענות והספקולציות הללו. לדברי בזק, הם קיבלו את כל האישורים לכל המבצעים, וכל השאר אלו ספקולציות ותו לא, והן פשוט לא נכונות. לטענתה, כל מה שבזק עושה זה להתחרות בשוק ולהציע את המיטב שהיא יכולה ללקוחות. ממילא השוק רווי וקשה מאוד להזיז לקוחות בין החברות.

### להמתין עם דו"ח חייק

ועדת חייק סיימה את שלב השימוע המשלים ושמיעת כל העמדות, ונמצאת לפני כתיבת המסקנות וההמלצות. להערכתנו: "החיפזון הוא מהשטן". אין מה למהר. צריך להפיק דו"ח שיתממש ולא דו"ח תיאורטי. מספיק שהוועדות הקודמות (ובמיוחד ועדת גרונאו) הוציאו דוחות עבי כרס מלוות באין ספור המלצות, מספרים גרפים וטבלאות, שנגנזו בפח האשפה של ההיסטוריה, משום שלא היו מחוברים למציאות הדינמית של עולם התקשורת.

ניתחתי [כאן](#) בהרחבה את המלצות הביניים של וועדת חייק. כעת, הבעיה המרכזית היא: כדי לבטל את ההפרדה המבנית, שזה העיקר בעבודת ועדת חייק, אמורים להתרחש כמה תהליכים שטרם הבשילו מספיק בשוק התקשורת הישראלי. לכן, יש להמתין עוד: עד חצי שנה לפחות, עד שהם יבשילו. התהליכים הללו הם: כניסת חח"י לפריסת FTT, סיום המיזוג בין סלקום לנטוויז'ן, כניסת מפעיל סלולר חמישי לשוק, וסיום המיזוג בין הוט למירס. סיומם של ארבעה תהליכים חשובים אלו, יהיו המצע לבניית רגולציית תקשורת חדשה בישראל, שתוכל להיות תקפה לשנים רבות קדימה ("אופק רגולטורי"), בדיוק כמו שיש בכל העולם המערבי. בנוסף, טרם הוכרע מה יהיה גורל ה-IPTV בישראל. הסיפור הזה מתעכב שנים בהנהלת משרד התקשורת. זה חשוב כדי ליצור מגרש משחקים מאוזן לספקים שאין להם טלוויזיה רב-ערוצית בקבוצה (סלקום ופרטנר). הדרך שלהם להתחרות בתחום הטלוויזיה היא לספק IPTV \ OTT בתשתיות קיימות ועתידיות [חח"י] ובסלולר, כמו שהן [מתכננות](#), או לחילופין לקנות את השידורים מאחד מהמתחרים.

העקרונות של ביטול ההפרדה המבנית, ביטול הרישיונות המיותרים ל-ISP ולמב"ל, עומדים במרכז המהפכה הזו. בלי זה, אין כל טעם לעבודת ועדת חייק. כל הסיפור על השוק הסיטונאי הופך ללא רלבנטי בשוק של ריבוי תשתיות. שוק סיטונאי נולד והומצא בשוק של תשתית תקשורת ארצית אחת (למשל בבריטניה), לא בשוק של ריבוי תשתיות כמו שיש בישראל, מלווה בריבוי שחקנים חזקים ורווחיים מאוד.

בנוסף, יש לפתח כלי מדידה **חדשים** לשוק הנייח ולנתחי השוק של המתחרים בשוק הנייח. הכלים הקיימים שייכים לעבר ויש לשנות אותם מהיסוד:  
**א.** בתחום הטלפוניה הפרטית יש לקבוע כללי מדידה חדשים, שמשקפים את ההתפתחויות הטכנולוגיות שקרו בעשור האחרון ויתגברו בעשור הבא ובכלל זה:  
 (1) טלפוניה זה לא רק טלפון פיזי. זה גם טלפוניה על רשתות IP.  
 קשה להבין למה במשרד התקשורת לא הבינו את המשפט הפשוט והברור הזה.  
 (2) טלפוניה זה גם נייח וגם נייד. אין הבדל מנקודת הראות של הלקוח בניהן. הלקוח יכול נוע בשיחה בין הנייח לנייד כרצונו ובאופן שקוף. זה לא חזון. זה כבר קיים.

כשמסתכלים על שוק הטלפוניה במשקפיים חדשים, פתאום רואים תמונה אחרת. למשל: אולי סקייפ (או לחילופין מסנג'ר) היא בכלל המונופול בשיחות קוויית בישראל? מי מדד את זה בכלל?

ב. בתחום הטלפוניה העסקית יש לקבוע כלי מדידה חדשים, בדומה ובמקביל לכלים החדשים של השוק הפרטי. נגמר העידן שבו סופרים בתחום העסקי רק צירי PRI. השוק העסקי זה לא רק צירי PRI. מעולם הוא לא היה כזה. ה- ISDN מת מזמן בכל העולם, חוץ מישראל ובנתוני משרד התקשורת הישראלי. טלפונית IP עסקית היא בדיוק אותה טלפוניה כמו שיש בכל העולם. שירותי טלפוניה וירטואליים ושירותי טלפוניה בענן, זה בדיוק אותה טלפוניה. זו הטלפוניה של העידן החדש, ויש למדוד אותה בדיוק כמו ספירת צירי ה- PRI. מה לא ברור כאן?

כשמסתכלים על השוק העסקי במשקפיים חדשים, מגלים לפתע שיש כמה מונופולים לא מוכרזים: 012 סמייל היא כבר כמה שנים מובילת שוק בתחום ה- SIP Trunking וסלקום היא מובילת שוק בתחום ה- Interconnect. יש עוד מונופולים מפתיעים בשוק התקשורת שלא הוכרזו מעולם, פרטתי אותם [כאן](#). ההיטפלות הרגולטורית רק לבזק ולהוט שייכת לעולם האתמול.

אם בונים כלי מדידה חדשים, פתאום השוק הישראלי ייראה אחרת לחלוטין ממה שמוצג ע"י משרד התקשורת ובציבור. כל הבסיס לקבלת החלטות במשרד התקשורת ובוועדת חייק **ישתנה**. לכן, ועדת חייק אמורה ליצור תשתית חדשה לרגולציה בישראל. אם היא לא תעשה כן, הדו"ח שלה יגיע בדיוק לאותו מדף בו מונחים הדוחות הקודמים של ועדות דומות במשרד התקשורת.